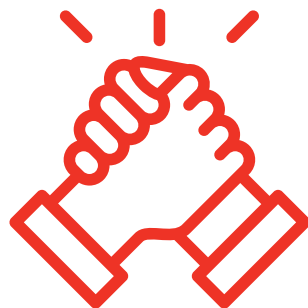




Welkom bij het buurtteam

Je hebt contact gehad
met het buurtteam en/of
ontvangt ondersteuning
van het buurtteam.
Wat kun je verwachten?



Iedereen kan soms hulp gebruiken
buurtteamsutrecht.nl





Hoe gaan we aan de slag

Je hebt een kennismakingsgesprek of gaat naar een startbijeenkomst bij jou in de wijk. Daar zet een buurtteammedewerker een aantal zaken met je op een rij.

Samen bekijken jullie:

- ▲ wat je zelf kunt doen;
- ▲ of en hoe mensen uit jouw omgeving kunnen helpen;
- ▲ of er activiteiten en organisaties bij jou in de buurt zijn die jou kunnen helpen;
- ▲ of dat er meer nodig is in de vorm van professionele ondersteuning of aanvullende zorg.

Is er meer nodig, dan maken we binnen zes weken een plan waarmee je aan de slag kunt. Hierin staat duidelijk aan welke doelen je gaat werken. Samen maken we een inschatting hoe lang de hulp van het buurtteam nodig is. Is er aanvullende zorg nodig dan begeleiden we je naar de juiste aanbieder.

De buurtteammedewerker ondersteunt je bij het werken aan de doelen. Je houdt zelf zoveel mogelijk de regie. Regelmatig vraagt de buurtteammedewerker of je tevreden bent met de ondersteuning. Als je jouw doelen hebt behaald, bespreken we samen of de ondersteuning van het buurtteam nog nodig is.

Klantondersteuning

Als je een afspraak hebt bij het buurtteam, mag je altijd iemand meenemen. Dat kan bijvoorbeeld een familielid, een vriend(in), een buurman of - vrouw of een ander vertrouwd persoon zijn. Je kan ook bij U Centraal of bij Jeugdstem vragen of er iemand mee kan. Dit heet onafhankelijke klantondersteuning. De klantondersteuner denkt mee en geeft advies. Je mag ook iemand uit je eigen omgeving meenemen én een klantondersteuner.

Onafhankelijke klantondersteuning vind je hier

U Centraal

u-centraal.nl

030-236 17 60

Jeugdstem

jeugdstem.nl

088-555 10 00





Niet tevreden? Meld het ons

Onze medewerkers doen elke dag hun best om je zo goed mogelijk te helpen. Maar het kan voorkomen dat er dingen gebeuren, die je als onjuist of onterecht ervaart. Ook dan gaan we graag met je in gesprek om te kijken of we samen tot een oplossing kunnen komen. Als je ontevreden bent over de hulpverlening kun je dit aangeven bij de buurtteammedewerker of leidinggevende. Wil je een klacht indienen dan kan dat natuurlijk ook.

Heb je kinderen of ben je zelf jonger dan achttien jaar?
Mail dan naar klachtenjeugdengezin@lokalis.nl.

Ben je volwassen en heb je geen inwonende kinderen?
Mail dan naar klachten@sociaal.buurtteamsutrecht.nl
of stuur een brief naar:

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht
Beneluxlaan 2
3527 HT Utrecht



Vertrouwelijkheid en privacy

Het buurtteam gaat vertrouwelijk om met al jouw gegevens. Alles wat je vertelt en laat zien aan onze medewerker, blijft tussen jou en de medewerker. Je hebt bij ons een dossier waar de medewerker, samen met jou, zaken in opschrijft die echt van belang zijn. Dit dossier is goed beveiligd in ons online klantportaal. Alleen jij en de medewerker(s) met wie je contact hebt, hebben toegang tot jouw dossier. Op onze website vind je onze privacyverklaring: buurtteamsutrecht.nl/privacyverklaring.

Toestemming

Voor de ondersteuning die we bieden vragen we je, mondeling of schriftelijk, toestemming. Je hebt namelijk het recht om te besluiten of je hulp wilt of niet. Voor kinderen tot 12 jaar geeft de ouder met gezag/voogd toestemming. Voor kinderen van 12 tot 16 jaar geldt dat de ouder met gezag/voogd én het kind zelf toestemming moeten geven. Kinderen vanaf 16 jaar geven zelf toestemming. Alleen in uitzonderlijke situaties, als bijvoorbeeld jouw veiligheid of die van anderen in het geding is, kan het buurtteam gegevens aan anderen verstrekken zonder jouw toestemming. Is dat het geval, dan informeren wij je daarover zo snel mogelijk.

Meer informatie

Op buurtteamsutrecht.nl vind je nog meer informatie. Je kan ook de buurtteammedewerker om meer informatie vragen.